

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
FEBRERO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

1. Registro de atenciones.
2. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.

1. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Atenciones registradas por Dirección Territorial febrero 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	72	3.000	8,40%
	Presencial Sala de Procesamiento	58	87	145		
	Socialización información estadística	0	0	0		
	Sensibilización DANE	30	5	35		
	FNCS y otras	0	0	0		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	294	2.000	14,70%
	Telefonico CIAC	14	33	47	10.000	16,59%
	Atendidos Avaya	885	727	1.612		
	Orfeo CIAC	318	397	715		
	Redes Sociales	31	27	58		
	Certificaciones Digitales	628	354	982		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	26.270		
	Chat - Territorial Centro	218	479	697		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	8.220		
	PQRSD	2.172	2.190	4.362		
SUBTOTAL	18.224	25.285	43.509	170.650		
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	83	1.200	16,08%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0		
	Socialización información estadística	41	0	41		
	Sensibilización DANE	25	44	69		
	FNCS y otras	0	0	0	450	5,11%
	Telefonico CIAC	12	11	23		
	Orfeo CIAC	34	33	67		
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	620		
SUBTOTAL	473	430	903	6.950	12,99%	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	34	1600	5,06%
	Presencial Sala de Procesamiento	1	1	2		
	Socialización información estadística	0	18	18		
	Sensibilización DANE	0	27	27		
	FNCS y otras	0	0	0	600	2,67%
	Telefonico CIAC	3	13	16		
	Orfeo CIAC	38	58	96		
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	845		
SUBTOTAL	262	776	1.038	8100	12,81%	

Fuente: DICE.

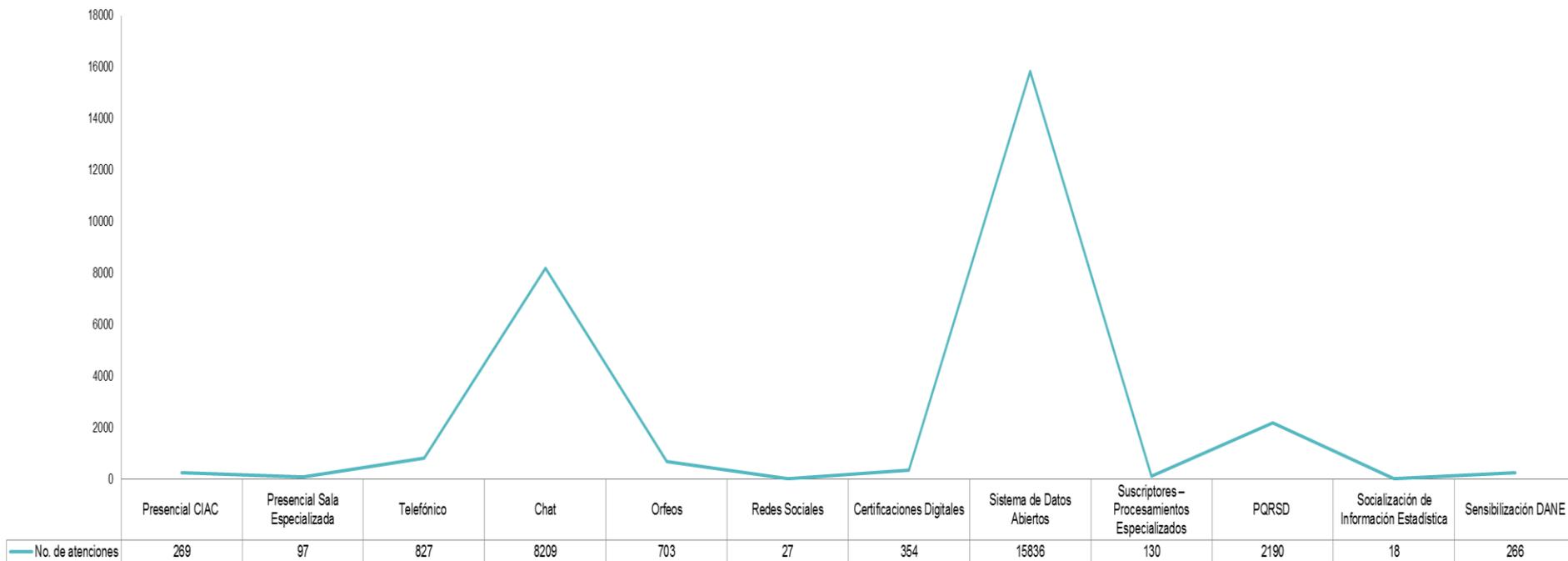
Atenciones registradas por Dirección Territorial febrero 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	105	1600	26,94%
	Presencial Sala de Procesamiento	4	9	13		
	Socialización información estadística	0	0	0		
	Sensibilización DANE	153	160	313		
	FNCS y otras	0	0	0		
	Telefonico CIAC	4	14	18	600	3,00%
	Orfeo CIAC	49	60	109	1000	10,90%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	1.331	5.000	26,62%
	SUBTOTAL	862	1.027	1.889	8.200	23,04%
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	46	1600	2,88%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	0		
	Sensibilización DANE	16	0	16		
	FNCS y otras	0	0	0		
	Telefonico CIAC	3	3	6	600	1,00%
	Orfeo CIAC	84	71	155	800	19,38%
	Chat - Territorial Norte	98	549	647	5000	12,94%
	SUBTOTAL	215	655	870	8.000	10,88%
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	70	1600	6,25%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	0		
	Sensibilización DANE	0	30	30		
	FNCS y otras	0	0	0		
	Telefonico CIAC	18	26	44	600	7,33%
	Orfeo CIAC	62	84	146	900	16,22%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	930	5000	18,60%
	SUBSUBTOTAL	467	753	1.220	8.100	15,06%
TOTAL ATENCIONES 2019	20.503	28.926	49.429	210.000	23,54%	

Total nacional de atenciones febrero 2019

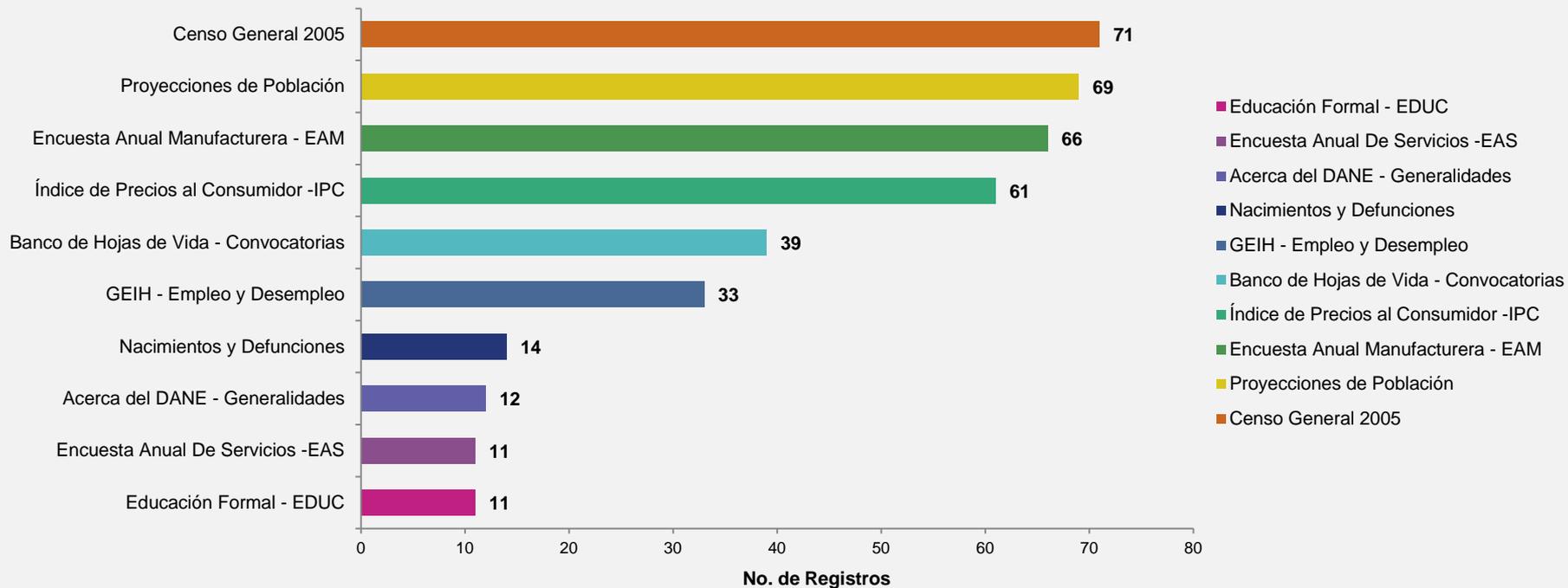
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DIRECCIONES TERRITORIALES Y DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.184	1.211	2.395	210.000	23,54%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	294		
	Orfeo CIAC	585	703	1.288		
	Redes Sociales	31	27	58		
	Certificaciones Digitales	628	354	982		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	26.270		
	Chat	1.827	3.243	5.070		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	8.220		
	PQRSD	2.172	2.190	4.362		
	Sensibilización DANE	224	266	490		
TOTAL		20.503	28.926	49.429		

Atenciones registradas febrero 2019 - Total nacional



Fuente: DICE.

Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC – febrero 2019



La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico.

2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

¿Qué se evalúa?

Se han determinado tres ejes para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés: Calidad del Servicio, Producto y Usabilidad

Cada eje se vincula a las siguientes categorías:

- **Calidad del Servicio:** Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e infraestructura*
- **Producto:** Utilidad y Claridad
- **Usabilidad:** Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso

Los canales evaluados son:

- Presencial CIAC
- Presencial Sala Especializada
- Telefónico
- Correo Electrónico
- Sistema de Datos Abiertos
- Portal Web

1

PRESENCIAL CIAC

Ejes: Calidad del servicio – Producto
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad
PRD: Utilidad y Claridad

2

PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

Ejes: Calidad del Servicio – Producto
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura
PRD: Utilidad y Claridad

3

TELEFÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad
PRD: Utilidad y Claridad

4

CORREO ELECTRÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad
PRD: Utilidad y Claridad

5

SISTEMA DE DATOS ABIERTOS

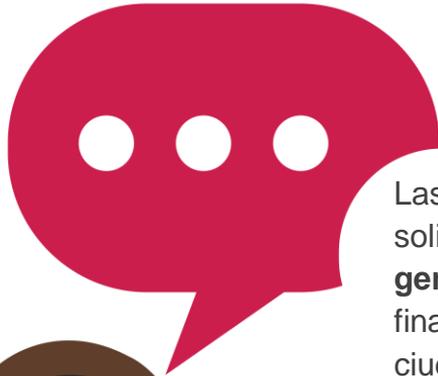
Ejes: Usabilidad – Producto
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso
PRD: Utilidad y Claridad

6

PORTAL WEB

Ejes: Usabilidad – Producto
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso
PRD: Utilidad y Claridad

Alcance de la Medición de Satisfacción a la Ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía**, inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción y finaliza con **la generación del informe** de registro y medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE)
- Centros de Datos (CD)
- Centros de Información que funcionan mediante convenios
- Portal Web de la entidad **www.dane.gov.co**.

3. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

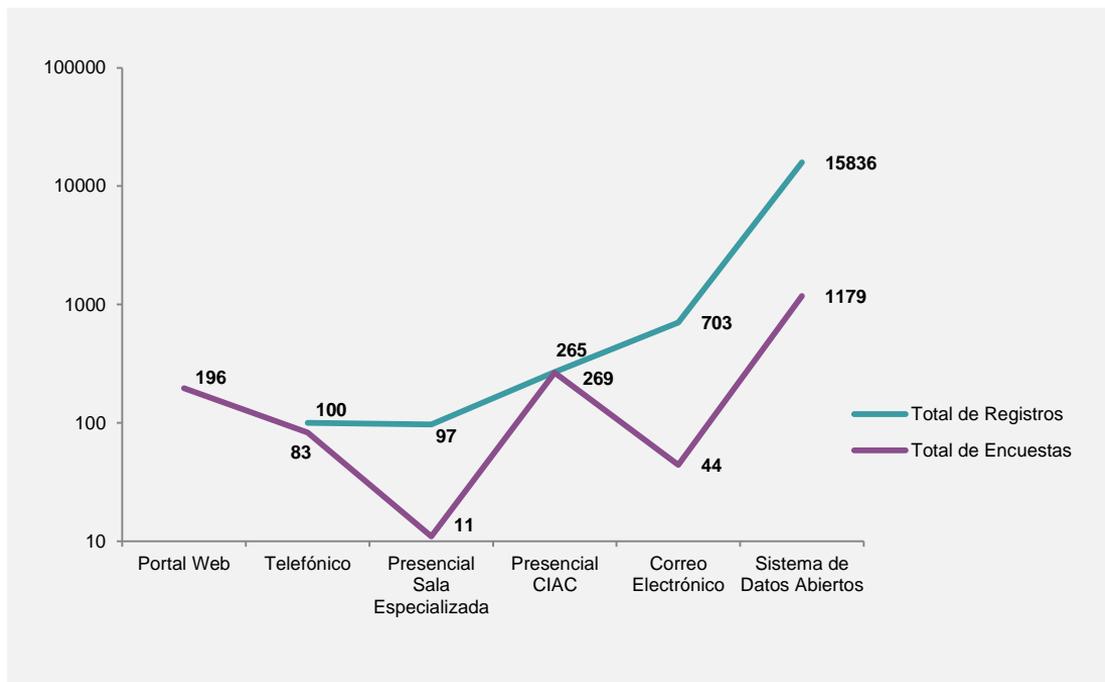
Gobierno
de Colombia

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional – febrero 2019

En el mes de febrero se registraron 17.005 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.778 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta con el 98.51%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 83%, Presencial Sala Especializada con 11.34 %, Sistema de Datos Abiertos con 7.45 % y Correo Electrónico con 6.26%.

El Portal Web www.dane.gov.co no cuenta con un sistema de registro de visitas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía - SIAC, sin embargo 196 ciudadanos evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.

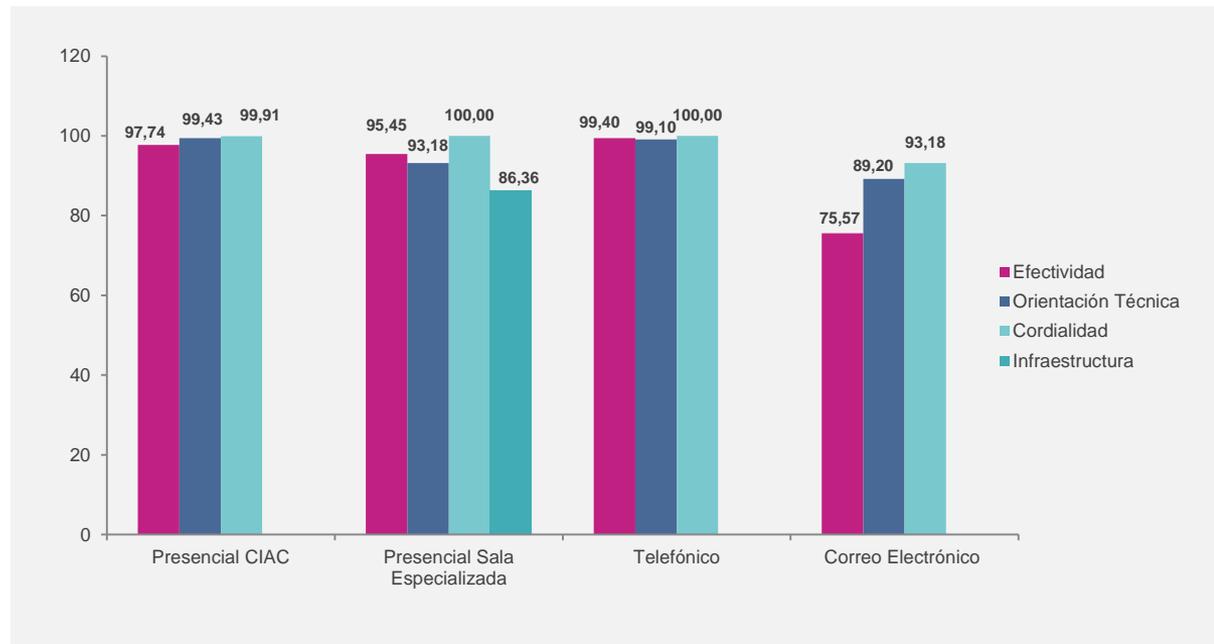


La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Febrero 2019 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de febrero las categorías de efectividad, orientación técnica y cordialidad fueron calificadas satisfactoriamente en casi todos los canales evaluados, teniendo en cuenta la escala de satisfacción de este indicador.

Sin embargo, la categoría efectividad, evaluada en el canal correo electrónico, presentó una calificación inferior al 85% lo que ubica la satisfacción de los ciudadanos en un nivel medio.



Los valores están expresados porcentualmente.

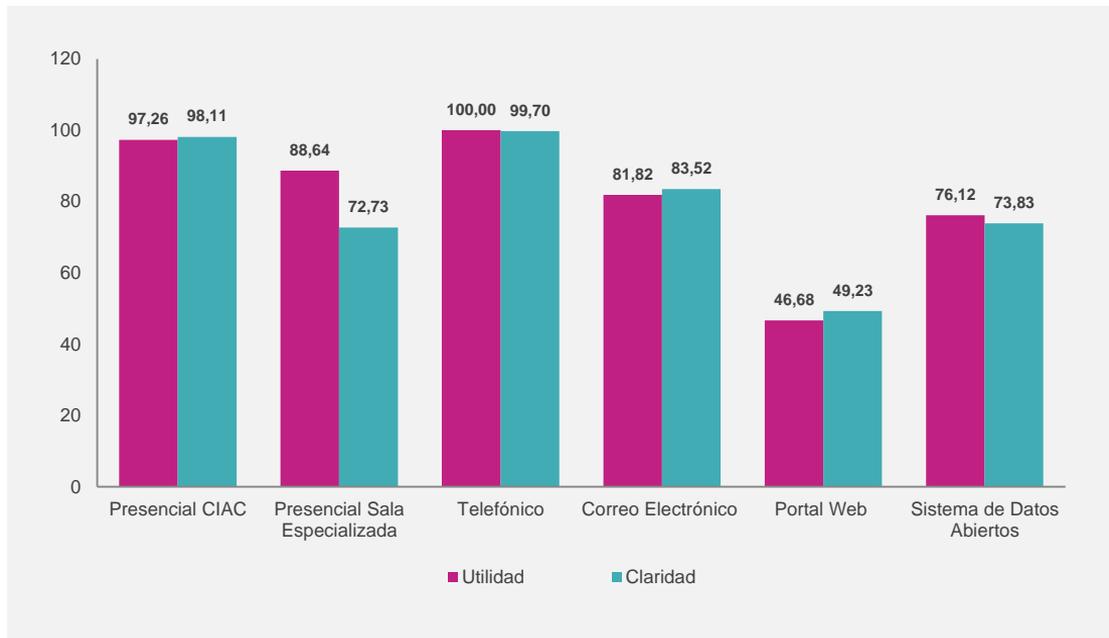
Calificación por categoría – Eje Producto Febrero 2019 total nacional

Las categorías del eje Producto (utilidad y claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales presencial CIAC, telefónico y presencial Sala Especializada, salvo la categoría de claridad en este último canal, que tuvo una calificación por debajo del 75%, lo que ubica la satisfacción de la ciudadanía en un nivel bajo.

Correo Electrónico en las dos categorías tuvo una calificación por debajo del 85% lo que representa un nivel medio de satisfacción.

El Sistema de Datos Abiertos en la categoría utilidad obtiene una calificación por debajo del 85% indicando un nivel medio de satisfacción, mientras que la categoría claridad estuvo por debajo del 75% lo que significa un nivel bajo de satisfacción.

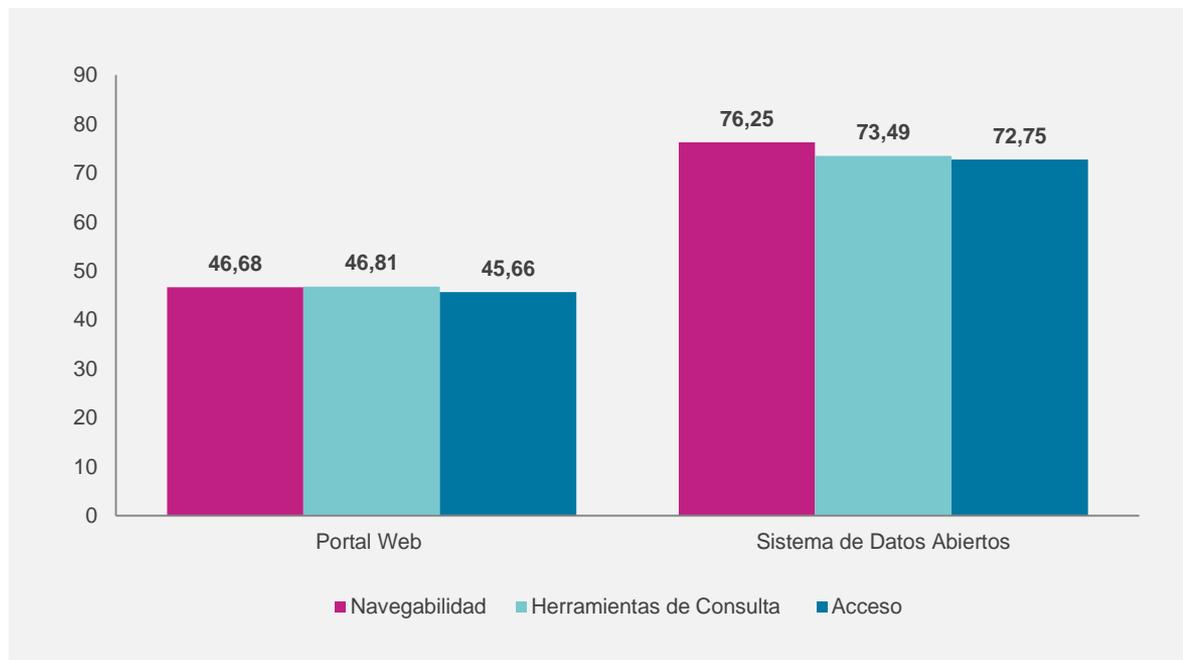
Finalmente la calificación de Portal Web, presenta niveles bajos de satisfacción en sus dos categorías.



Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría – Eje Usabilidad Febrero 2019 total nacional

Las categorías (navegabilidad, herramientas de consulta y acceso) del eje usabilidad no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, lo que demuestra bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos en cuanto a las funcionalidades y los contenidos del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos, Salvo la categoría de navegabilidad en Sistema de Datos Abiertos que tuvo una calificación de nivel medio dentro de la escala de satisfacción del indicador.

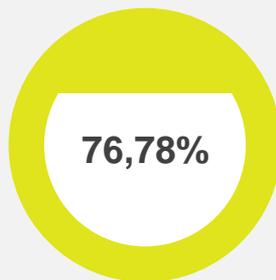


Los valores están expresados porcentualmente.

Resultados generales Indicadores de Satisfacción Febrero 2019



Calidad del Servicio



Producto

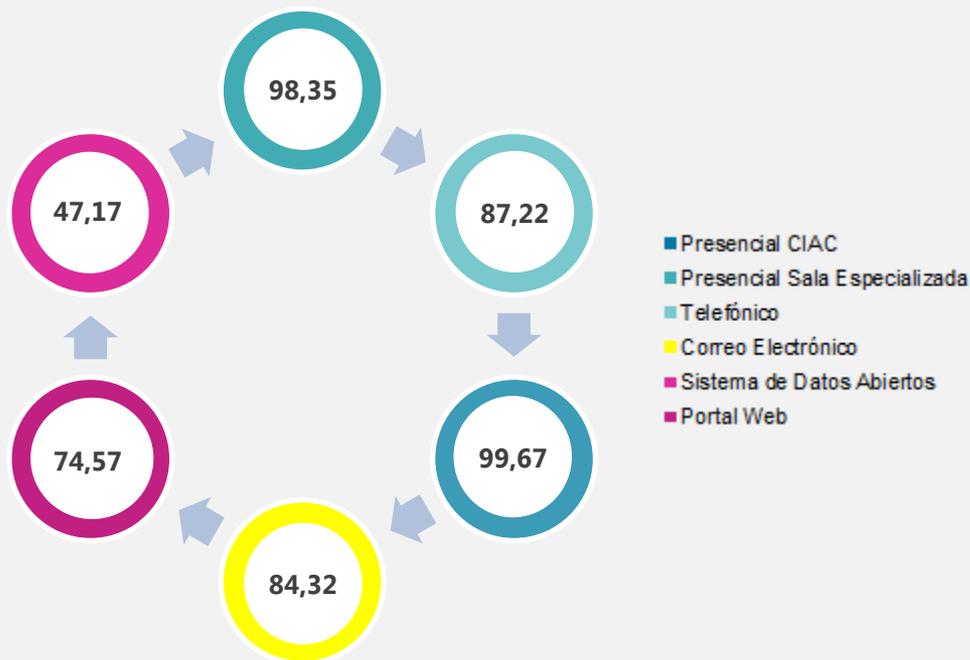


Usabilidad

Interpretación Indicadores de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio Producto Usabilidad	Alto 	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio 	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo 	Menor o igual a 75	Critico

Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Febrero 2019



Interpretación Indicadores de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio Producto Usabilidad	Alto ●	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio ●	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo ●	Menor o igual a 75	Critico

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

FEBRERO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co